下载APP

01 | 鸡同鸭讲：说者和听者的认知差异

2021-06-28 涵柏

《讲好故事》

课程介绍 >

讲述：正霖

时长 18:31　大小 16.97M

你好，我是涵柏。

今天开始我们故事旅程的第一堂课，我们来说说日常生活中常常会遇到一种情形：说者和听者的认知差异。

你可能会好奇，为什么第一堂故事课要从这个话题讲起呢？这是因为这种认知差异会直接影响我们故事的表达。

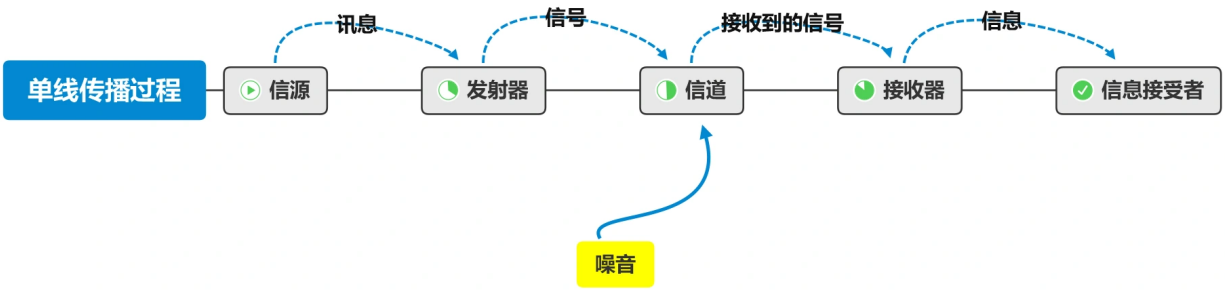
你想想看，在我们的生活中是不是经常会出现这样的一些场景：小时候你的父母鼓励你学习时，会说一句“只要这次考好了，我就带你去游乐园玩”。但在这句话里考好的标准是什么呢？说话的父母可能觉得考好得是班级前三名，而听到这话的你，以为好就是比上次有进步就行，最后因为这种认知差异产生误会的情况并不少见。

再比如，情侣场景中也会出现这样一种场景，一方对另一方说“我今天吃药的时候看到了一条新闻”。听者可能会觉得对方说的重点是新闻，而说话的人其实是在考验对方是否关心自己，因为自己的重点是今天吃药了。

这些例子在生活中比比皆是，究其本质，都是因为说者和听者存在一定的认知差异，所以产生了“鸡同鸭讲”的尴尬。

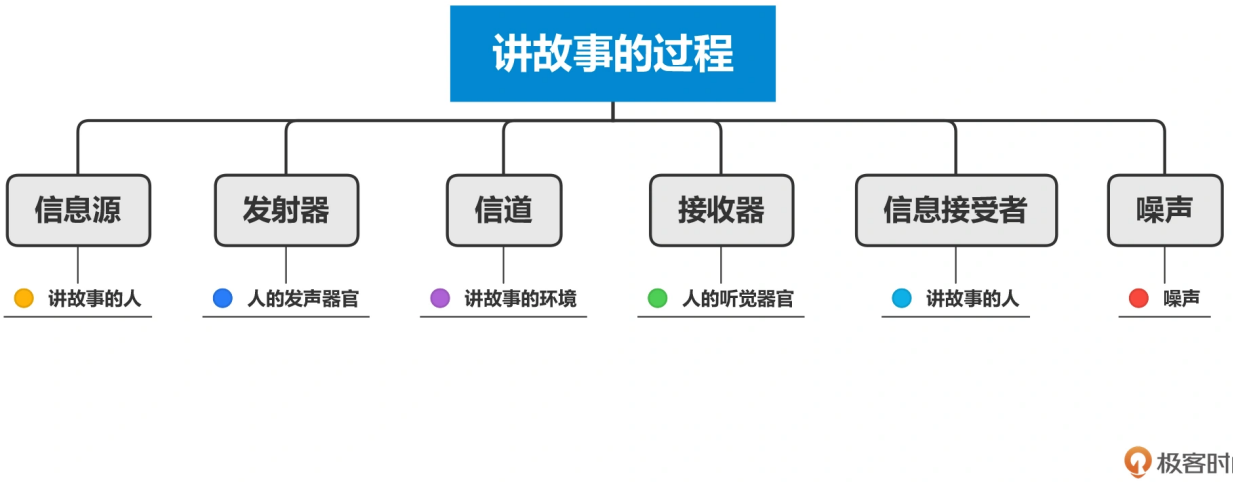
那这种差异为什么会影响故事的表达呢？

要回答这个问题，我要先和你聊一个传播学上的知识点，那就是两位信息学者香农和韦弗提出来的**传播模式**。这个模式讲到，在一种单线传播过程中包含六个因素，分别是信息源、发射器、信道、接收器、信息接受者和噪声。



极客时间

如果我们把这六个因素对应为讲故事的过程就会发现，讲故事的人就是信息源，人的发声器官就是发声器，讲故事的环境就是信道，人的听觉器官就是接收器，听故事的人就是信息接受者。



你可以花一分钟来琢磨一下这个单线传播模式，不难发现，在这个闭环传播过程中如果有了噪声，传播效果就不会好。那么对应到讲故事上，我们也十分需要降低噪声。

为什么会出现认知差异

噪声产生的原因其实有很多，并且可能会出现在传播的任何一个环节。比如作为信息源讲故事的人口水话太多，这就会出现噪声；再比如信道方面出了问题，讲故事环境过于嘈杂，也会产生噪声。

但这些原因都不是我们今天讨论的重点，我们今天重点是这节课的一开头提到的“说者和听者的认知差异”造成的噪声。

那要如何降低这类噪声呢？我们得先知道为什么讲故事的人和听故事的人之间会有认知差异，才好对症下药。

我把认知差异的原因归纳为三种：语言本身的特点、角色错位以及知识诅咒。

语言本身的特点

首先我们来看看由于语言本身特点导致的认知差异。

语言是一个符号系统，作为符号，语言包括形式和意义两个方面。

形式就是人们可以用感官感知到（看到、听到）的。比如我说“我的老父亲坐在椅子上”，只要你一听到椅子，你自然会联系到客观世界中现实存在的椅子，你不会想到桌子，也不会想到书架。这是因为椅子作为一种可感知的物质形式，存在于我们的脑海里。

而意义就是人类社会约定俗成的涵义。比如在交通信号灯中红灯意味着禁止通行，这个禁止通行就是我们赋予红色交通信号灯的意义。

符号的形式和意义在本质上是没有必然联系的。比如“椅子”这个这个词语本身没有被我们赋予特别的意义，所以在交流传播的时候，并不会出现认知差异。

那在使用语言过程中，什么时候会出现认知差异呢？主要有两种情况。

第一种情况：这个词语有一个特定的公共意义，但听的人不知道，那就会出现认知差异。

比如对咿呀学语的小孩来说，他们不会知道过马路时，红灯要停，绿灯要行。所以当你告诉孩子说“红灯了”，他会莫名其妙，不知所措。但当你说“停下来，别动”，小孩就停下了。因为直接说停下来对孩子而言意义更加明确，他是可以感受到的。

第二种情况：这个词语没有公共意义，但我在讲故事的时候，赋予了它一种意义。

我们说苹果，你会想到那个水果——苹果。但我说苹果改变了世界，对听众来说，如果不知道你赋予苹果的意义，他同样会不知道你在表达什么。

但如果我和你讲了乔布斯与苹果的故事，那么通过这个故事，苹果就被赋予了一种具有吸引力和创新力的神奇力量。

角色错位

接下来我们来看看由角色错位导致的认知差异。

要理解这个差异，我来给你讲个故事。美国有一场著名的审判被称为世纪大审判。审判中的被告人是著名橄榄球星辛普森。辛普森虽然是一名黑人，但因为出色的运动天赋和社交技能，他在白人主导的美国社会里非常出名。1994 年 6 月 20 日的深夜，在洛杉矶一处豪华住宅区，辛普森的妻子被利器割喉而死。经过侦查，警方认为辛普森有重大杀妻嫌疑，该案后来提起公诉。

美国是一个陪审团制的国家，由陪审团来确定被告人是否有罪，最后陪审团成员对这个案件做出无罪裁定。

后来有人分析，在 12 名陪审员里有 9 名是黑人，辛普森请的律师抓住了这个特点辩称，在美国黑人司机被白人警察随意殴打，而白人警察却被判无罪。那么只是因为辛普森是一个黑人，难道就应该有罪？正是这句话打动了 9 名黑人陪审员，这 9 名陪审员进而说服了另外 3 个人，最终裁定辛普森无罪。

这个分析并不无道理，因为判决前有一项问卷调查，74% 的白人认为辛普森有罪，而 77% 的黑人则认为无罪。

我们这节课不是去深究这个案子本身，重点在于律师这个辩论技巧就是深谙角色错位的特点：根据角色来安排相应的故事，引发共情以避免认知差异。因角色错位带来的认知差异，可能是因为所处阶层不同、利益不同、知识结构不同等等，这是我们必须要面对的事实。

知识诅咒

最后我们来看看由于知识诅咒导致的认知差异。

知识诅咒指的是一旦我们自己知道某样东西，我们就会发现很难想象不知道它的时候会是什么样子。比如如果你会骑单车，那么你就很难想象那种不会骑单车的感觉了。

美国斯坦福大学在 1990 年做过一个关于知识诅咒的心理学实验。在这个实验中，受试者被分成两组，分别扮演“击打者”和“听猜者”。击打者拿到一份歌曲名单，名单里都是些耳熟能详的歌，比如美国国歌《星条旗永不落》。击打者可以任意选定一首，然后用手指在桌子上把歌曲的节奏敲出来，听猜者则根据敲击的节奏来猜出歌名。

在竞猜之前，击打者普遍觉得名单中这些歌曲太熟悉，所以预估听猜者猜中的概率大概有 50%。然而实际测试 120 次后，听猜者的成功率仅为 2.5%。击打者误估的原因就在于知识诅咒，已经知道了歌名的他们，难以想象听猜者的不知道。

你想想，当我们在讲故事的时候，是不是也有可能出现这种情况：我们以为这些故事当中的行话、术语听众是能明白的，但实际上别人可能完全不知所云。

如何应对认知差异

我们在了解了说者和听者会出现认知差异的三个基本原因后，接下来我们来看看针对这种认知差异，我们在讲故事时需要注意什么？

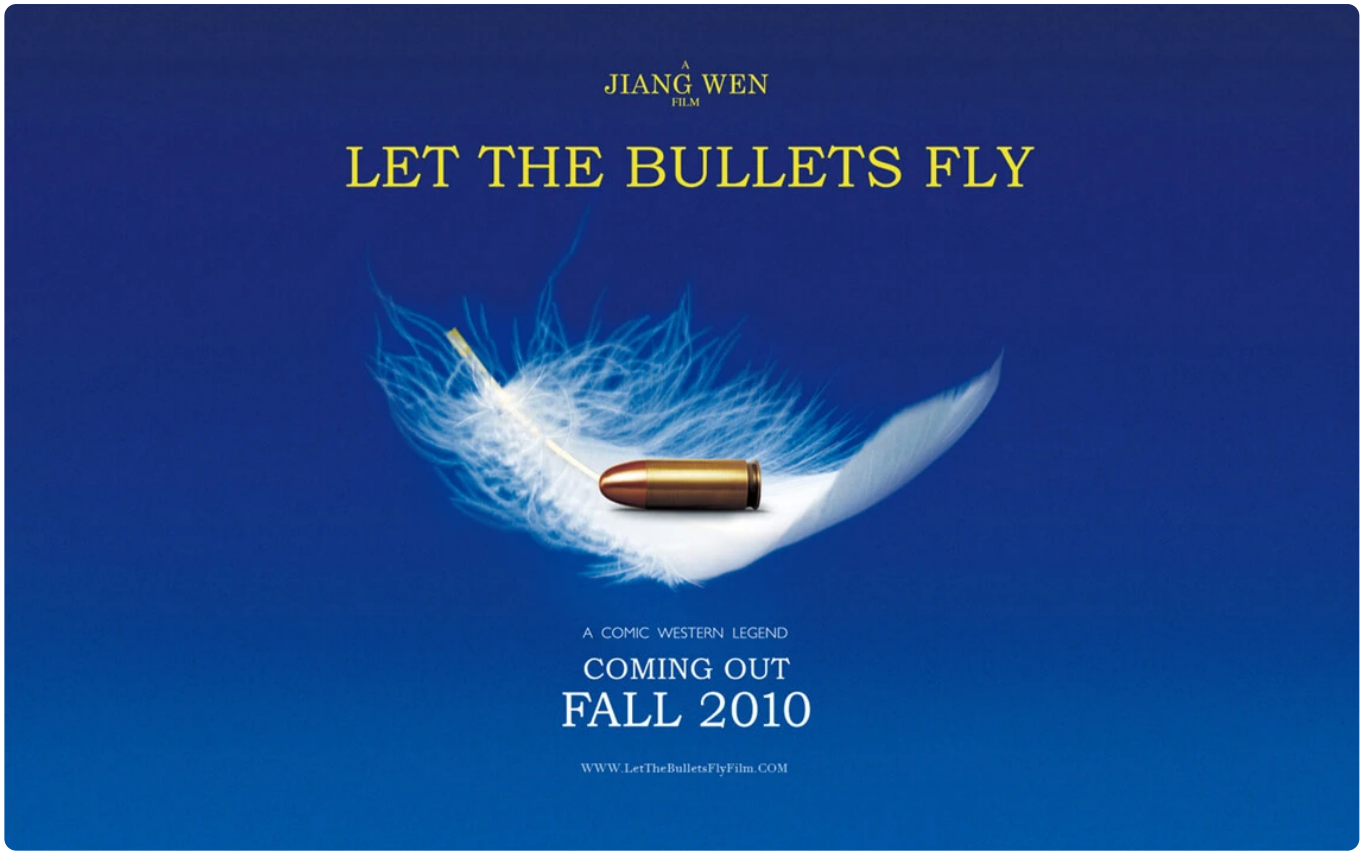
区分写作和讲述

就语言本身的特点而言，我们必须做个二元区分：**写故事给别人看和讲故事给别人听，有不同的注意点。**

如果你是写故事，那么你在安排故事情节时，故事的意义不一定需要点透，因为读者能够有充分的时间、精力去考虑这个故事，正所谓言有尽而意无穷。你可以通过铺垫和一些线索，让读者沉浸在故事中寻找答案。线索不需要特别明确，因为线索本身就是故事的一部分。

需要说明的是，这要区别于故弄玄虚。要让这种语言意义被人信服，一定是读者可以从故事文本中寻找到依据的。

比如姜文的电影就具有着这样的特点。就拿《让子弹飞》来说吧，无论是开头马拉火车，还是中间不断出现的白鹅，又或者是最后周润发饰演的黄四爷到底有没有死，一切的一切都可以找到象征意义。



再比如你熟悉的《阿甘正传》，在影片一开始，一根羽毛在风中随意飘动，穿过小镇，从一辆汽车底下穿过，最终落在了阿甘的网球鞋旁边，故事也就在此时开始。

我们再回忆下这部电影的结尾，那根停在阿甘球鞋旁边的羽毛又随风飞了起来，飘向远方。掌控这个故事的导演并没有直白地告诉你这片羽毛是什么意思，但我们只要认真看过电影，明白其中一些细节，是比较容易得到答案的。

那就是人的命运跟这根羽毛一样，它在微风的吹拂下移动，看起来杂乱、无关紧要，但你永远无法预料到，有一天这根羽毛可能会降临在你的脚下，让你的生命发生了改变。

生活本身是不可预料的，但它同时也是灵活可塑的，这就是阿甘一生的命运。

反过来你再想想，如果我们要讲故事给别人听，还按这样一个不点透的模式去操作，实际上是不可取的。因为声音往往是稍纵即逝，听故事的人没有足够的时间去揣摩文字的涵义。

比如我给你讲一个我和爷爷感情深厚的故事：我爷爷去世后的第一天外面下着雨，特别冷。我们一家人坐在那吃饭，有把椅子空空的，没有人坐。那是我爷爷常坐的椅子，我记得当他在世的时候，我明知道他喜欢坐那里，但有时候为了逗逗爷爷，我就会去抢在他之前坐下。

可当爷爷走了，我竟然没有一点动力和心情去坐那个空空的位置。在那一刻，我的眼泪齐刷刷就往下流。我忽然明白了，人的脆弱和崩溃往往是一瞬的。

像这样的故事，讲的时候一定要把主题点出来，否则听众不会懂你的意思。那你可能会问了，这样直白的话，怎么能体现出故事的好呢？

这就取决于我们对故事情节的选取了，比如我用空空的椅子来指代爷爷的离世，这显然是故意安排的，因为这些细节具有共情性的特征。

说到共情，你还记得我们高中时，学的归有光的名篇《项脊轩志》吗？

这一篇散文以书斋项脊轩为切入口，真切再现了祖母、母亲和妻子的音容笑貌。结尾是：庭有枇杷树，吾妻死之年所手植也，今已亭亭如盖矣。这一句话不知触动了多少人，好就好在作者在故事中很好地利用了共情，移情于物：树长人亡，物是人非；光阴易逝，情意难忘。

因材施教

就角色错位这点来讲，我们首先要知道受众是谁。所谓知己知彼，百战不殆。

那么对应到故事上，在写故事时你要知道读者是谁，在讲故事你要清楚听众是谁，然后对他们做深入的分析，了解他们的知识结构、阶层、年龄各自是怎样的，才能对症下药。

在这方面做得最好的就属孔子了。孔子办教育有个特点：因材施教。怎么做到因材施教呢？就是根据弟子的不同特点，讲不同的故事、说不同的话。

有个著名典故叫“闻斯行诸”，这个故事翻译成白话文是这样子的。

子路（也就是仲由）问道：“听到一件合于义理的事，立刻就去做吗？”孔子说：“父亲和兄长还活着，怎么可以（不先请教他们）听到了就去做呢？”

冉有问道：“听到一件合于义理的事，立刻就去做吗？”孔子说：“听到了应该立刻就去做。”

公西华说：“仲由和冉有问了一个相同的问题，您却给出了不同的答案，我感到疑惑，我大胆地请问这是什么缘故呢？”

孔子说：“冉有畏缩不前，所以我鼓励他进取；子路好勇过人，所以提醒他退让些。”

孔子对不同的学生问的同一个问题，给出的是截然相反的回答，其根据就是“材”的不同。孔子的因材施教对我们讲故事着相当大的启发意义：我们在确定一个故事的时候，**不**

仅要服务于我们的主题，还要服务于我们的受众。那你可能会说，受众千奇百怪，怎么服务呢？答案很简单，尽可能地去寻找共性，确保别人能理解。

打破知识诅咒

最后我们来看看如何应对由知识诅咒导致的认知差异。

其实讲故事本身就是一个打破知识诅咒的好方法，因为讲故事能使一个道理变得更加形象具体、容易被人理解。如果我们要通过讲故事的办法去打破知识诅咒，那么具体方法可能有这么三个：

首先，**减少专业术语的使用。**如果要用，一定要给到解释。比如我现在要给讲你一个父母因为小孩上学焦虑的故事，在讲故事的时候我说“这对父母就像陷入剧场效应一样，没完没了地逼着孩子补习”。

那么在这个故事中，“剧场效应”就是一个术语。我如果提出剧场效应这个词但是不解释，不明白这个术语的听众，自然也就无法理解这个故事。

其次，**用具体的表达代替抽象、模糊的表达。**前不久，网上有篇热文《互联网大厂的黑话困局》文中讲：

在网上卖——可以说成是「抓住流量风口，布局线上新零售。」

到处投广告——可以说成是「全链路深度营销，矩阵式打法。」

有销售经验——可以说成「对裂变增长有较完整的方法论及实战经验。」

从我个人经验来看，这是讲故事的大忌。即便我们在向乙方推荐某款产品，需要用故事去介绍产品内容，我们在表达故事内容时也得尽可能地具体，一定不要用这些抽象的词语。

最后，当你需要用故事得出一个结论时，请直接用结果类的词语和句式表达，不要再去描述过程，因为**形容结果比形容过程更准确。**

关于这一点，我给你讲一个关于《奇葩说》的故事。你或多或少会听说过奇葩说这档综艺节目，在奇葩说第五季第 14 期有个辩题：ta 真的很努力，是不是一句好话？

在节目中反方认为，这并不是一句好话。反方三辩陈铭引入了一个说法，他说这句话之所以让人听后不那么让人开心，这是表达本身的问题。在他看来，“努力”这个词导致了这句话感觉不对味。因为“努力”是一个表达过程而非结果的词语，所以让听者摸不清说话人的来意。

所以在当你确实想表达对一个人的赞美或者评价时，形容结果（你很棒、你的家庭很幸福）比形容过程（你很努力）更准确、更能让人接受。

总结

好了，今天这堂课的内容我们就讲到这里。我们稍微总结下，让你记得更牢。

首先，我们要知道在一个闭合的传播过程中常常会产生噪声，这就提示我们要尽可能降低噪声。在产生噪声的众多原因中，说者和听者的认知差异就是其中一个，也就是我们常说的“鸡同鸭讲”。

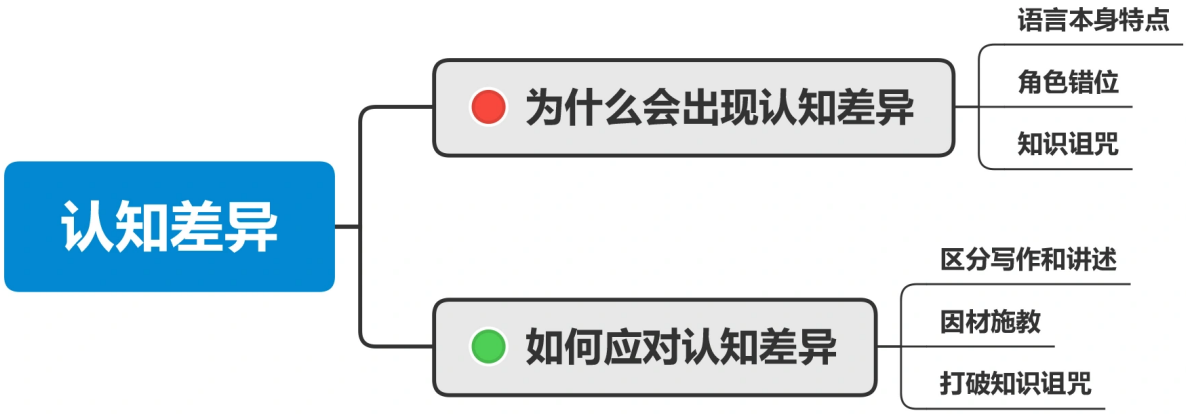
为什么会出现这种情况，我们又应该怎么解决呢？

首先，语言的特点决定了我们说的每一个词每一句话，除了它的形式之外还有意义。当这个意义听众不知道时就会产生认知差异。所以这就要求我们做一下区分：如果你是写故事给别人看，那么意义不一定要点透；如果是讲故事给别人听，我建议你点透，所谓明人不说暗话。

需要说明的是，不管你是写还是讲故事，意义中有歧义的话，都需要遵守清楚的原则。

其次，角色错位也是造成认知差异的一个重要原因，这就要求我们根据听故事、看故事的人特点去安排不同的故事内容、故事情节，做到因材施教。

最后，我们要学会打破知识诅咒。所以这也就要求我们既要在故事中减少专业术语的使用，学会用具体的表达去代替抽象、模糊的表达，同时还要注意，当你需要用故事得出一个结论时，形容结果比形容过程更准确。



极客时间

作业

这节课给你留一个比较简单的小作业，请你分享一个生活中，你经历过的说者和听者之间产生认知差异的故事或者例子，要是能够再简单分析一下你是如何应对的就更好啦。

好了，这节课的知识掌握了吗？我们下节课再见。

分享给需要的人，Ta订阅后你可得 20 元现金奖励

赞 1 提建议

© 版权归极客邦科技所有，未经许可不得传播售卖。 页面已增加防盗追踪，如有侵权极客邦将依法追究其法律责任。

上一篇 开篇词 | 讲好故事是这个时代必备的技能

下一篇 02 | 心驰神往：受众到底喜欢怎样的故事？

精选留言 (7)

写留言

leslie

2021-06-28

最经典的案例就是专业人员通过知道对方的年龄和大致的生活情况或圈子用5句话描述清楚自己的职业：例如：数据库管理员很多人不知道是做什么的大多数人不知道：仓库管理员干什么的这个大多数人都知道，数据库管理员就是管理计算机数据仓库的人。
记得曾经听过一个调查的故事：婚姻是什么？在司机眼中，婚姻就是车子-你得保养，车轱辘、方向盘你不能由着性子去用，坏了或者、、、还是自个儿的事儿。在HR眼中，求职...
展开

5

晓峰
2021-06-30

说一个工作上的事情吧。领导让我做一件事，去替换程序的图标，我没跟领导确认细节，以为只要把主页面的图标换掉就好了，弄好后我就下班了，领导看了之后又说布局不合理，因为新图标与旧图标风格、大小、颜色不一致，然后我问领导怎么改，领导只好打电话给UI，重新设计了图标。做完不等于做好，双方的标准不一样，还是要确认好再动手。
展开

2

进化菌
2021-06-28

有句话叫做“心有灵犀一点通”，那大概说的是两个人已经熟悉到心灵相通的意思。
但是，现实的大多数往往就是“我来那个了”“多喝热水”……不同的人有着不一样的理解，这便是认知差异。

解决差异的问题，我们需要在表述的时候更注重清晰用词，专业用语换成普通人能听懂...
展开

2

Geek_ce061b
2021-07-01

女生叫男生去买包子，男生买了酸菜包子回来。
女生：你为什么买酸菜包子，你不知道我喜欢甜的吗？
男生：我知道呀，可买之前你并没有说啊
女生：什么没和你说过，你知道我喜欢甜的，你还买酸菜的？
男生：你喜欢甜的，和所有东西都吃甜的是有区别的。如果你早上提前说一声，我肯定...
展开

1

1

莹
2021-07-13

这种例子工作中还挺经常遇到，尤其是在合作一篇文档，没有面对面沟通，对一个话题来

回评论的时候。记得我有一次写一篇文章，草稿写好之后，邀请他们审阅，在文章中加上评论。有位同事高亮了其中一段，评论里说，你最好提到XXX话题，其实，整篇文章的主旨应该是XXX。我看了以后很不解，到底是提到就行，还是我整篇文章的主旨就错了？问题是，根据我的理解，我并不认为我的主旨偏了。我应对的方式是，转述了我对他的评...

展开

卢嘉敏

2021-07-06

最出名的就是那个买西瓜和番茄的梗。如果看到西瓜就买一个西瓜，如果看到番茄就买两个番茄。
如果是程序员听到这个信息，他就会只选择一个条件完成，他就会带回来一个西瓜或者是两个番茄，但是如果产品经理的话，他会把一个西瓜和两个番茄都带回来。😀

疏影^o^

2021-07-01

比如软件开发行业，甲方不懂技术，在他们眼里的bug，在开发人员眼里可能就是需求没有描述到位，或者属于优化范畴，不是bug。

展开